

平成26年7月18日  
福 祉 部  
福祉施策調整担当課

## 第6期練馬区高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画にかかる意見整理 「高齢者相談センターを中心とする相談支援体制の充実」

### 【総論】

練馬区の地域包括支援センター（高齢者相談センター）は、4か所の本所と、24か所の支所が、それぞれの地域で連携して高齢者の相談支援にあたっている。

練馬区の本所支所体制は、支所の地域機能と本所の基幹機能の連携を基本とし、第5期計画で、それぞれの役割の浸透は図ってきたが、高齢者相談センター自体の認知度はいまだ十分とはいえない。高齢者が住み慣れた地域で安心して暮らせるよう身近な相談窓口として、一層の普及が求められる。

高齢者相談センターの基本業務のひとつである高齢者虐待や権利擁護への対応は、高齢者の基本的人権に関わる重要な業務である。これらの相談は年々増加しているところであり、高齢者相談センター業務の委託後も、区職員による確かな対応が求められる。

第6期計画では医療、介護、予防、住まい、生活支援サービスが連携して高齢者の生活を支援する「地域包括ケアシステム」の一層の構築が求められており、その中心としての高齢者相談センターの重要性が高まっている。医療・介護連携推進員や認知症施策推進員等の新たな職員の増員とともに職員の資質の向上にも努め、相談支援体制の充実を図ることや、医療等の多職種との連携による効果的なネットワークの構築が望まれる。

### 【施策別の提言】※施策1～4は、区が提示した施策の方向性と取組に対応している

#### 1 相談支援体制の充実

(1) 区内にはどの支所からも遠い「支所の空白地域」が存在していたが、第5期計画で解消を図ることができた。しかし、区域の変更により認知度が上がらない面もあったため、口コミも含め様々な広報手段を活用して、気軽に相談できる場であることを周知する必要がある。

(2) 高齢者がどこに相談に行けばいいのかわかりやすく周知することも必要だが、高齢者が圏域を超えてどこに相談に行っても、適切に対応してもらえる

相談支援体制の向上を図り、利便性を高めることが望ましい。また、各種の相談と手続きを一本化して、ワンストップ窓口の最大化を図ることが求められる。

(3) 本所業務を民間に委託しても、適切、公正かつ中立な運営が確保されるよう区は適切に関与する必要がある。また、地域包括支援センター運営協議会は、高齢者相談センターの運営について、定期的に評価する。

(4) 支所職員のうち採用状況が厳しい保健師（看護師）については、区が積極的に人材確保を支援すべきである。

## 2 高齢者相談センターの対応力の強化

(1) 地域のケアマネジャーの持つ情報量を増やし、資質が向上するよう、高齢者相談センターが中心となって支援する必要がある。

(2) 介護サービスや介護予防サービスの提供について、身近な支所や本所で、十分な相談対応や支援が受けられるよう、職員の能力の向上を図り、高齢者相談センター全体の対応力の向上を目指すことが必要である。

(3) 地域の課題を発見し、解決に向けて地域の保健・福祉・医療サービスが連携するよう効果的な地域ケア会議の開催が必要である。また、区全体で解決に向けた議論を行う場として、地域包括支援センター運営協議会が、地域ケア推進会議の役割を担う。

## 3 高齢者虐待対応の充実強化

(1) 高齢者虐待を含む権利擁護の対応件数が増加している。特に高齢者虐待については、全ての相談に適切に対応できるよう、委託後も、相談体制を十分に確立することが求められる。

## 4 医療と介護の連携の推進

(1) 医療と介護の連携を進めるためには、区と医師会との連携の強化が重要である。また、歯科医師会、薬剤師会、柔道接骨師会等とも幅広く連携の強化を図る必要がある。

(2) 区の医療情報が十分に提供されていない現状も見られるため、地域の医療情報を把握して、高齢者等が選択できるよう十分な情報提供が望まれる。

平成 26 年 7 月 18 日  
高齢者相談センター分科会

第 6 期（平成 27～29 年度）練馬区高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画  
における検討課題

高齢者相談センターを中心とする相談支援体制の充実

【目標】

高齢者相談センター（地域包括支援センター）を地域包括ケアシステム実現のための中核的機関として、その体制と機能の充実を図り、高齢者が住み慣れた地域で安心して生活できる状態を目指します。

【現状と課題】

練馬区は、高齢者相談センター（本所）を 4 か所設置し、合わせて高齢者の利便性を確保するため、支所を 25 か所設置しています。支所は地域の身近な総合窓口となり、本所は主に虐待などの緊急事態に対応する役割を担いますが、連携しながら、地域包括ケアシステム実現のための中核機関として、高齢者の相談支援に取り組んでいます。第 5 期計画では、全ての高齢者が支所に気軽に相談できるようにするため、新たに支所を 3 か所増設しました。

しかしながら、練馬区高齢者基礎調査によると高齢者相談センターの認知度は、高齢者一般や要介護認定者の 3 割強、これから高齢期を迎える方の 5 割弱が「知らない」と回答しており、いまだ十分に浸透しているとはいえません。

また、高齢者虐待については、依然として増加傾向にあり、第 5 期計画では、相談のあった高齢者やご家族を定期的・継続的に見守る仕組みを作り、高齢者相談センターにおける高齢者虐待への対応を強化しました。しかしながら、練馬区高齢者基礎調査によると、高齢者虐待の防止に必要な対策として、高齢者一般等の 6 割強が「気軽に相談できる窓口の充実」を挙げています。

第 6 期計画では、高齢者の身近な総合相談窓口である高齢者相談センターの一層の周知を図る必要があります。

また、第 5 期計画では、高齢者の在宅医療・介護を支援するため、平成 24 年 9 月から、本所に併設する支所（4 か所）に、医療・介護いずれの分野にも十分な経験・知識を有する職員を配置して在宅療養相談窓口を設置しました。

こうした点も含め、第 6 期計画では、これまでに整備してきた基盤を活用して、更に高齢者相談センターを中核的機関とする相談支援体制の充実を図り、地域包括ケアシステムを一層進めていきます。

## 【施策の方向性と主な取組事業】

### 1 相談支援体制の充実

高齢化に伴い相談内容が個別化、複雑化、専門化しています。また、相談件数も増加傾向にあります。こうしたニーズに適切に応じるため、本所の業務を民間に委託して、社会福祉法人等が有する専門的な知識・能力などの活用を図ります。加えて、医療・介護連携推進員、認知症地域支援推進員、生活支援コーディネーターを新たに配置します。

委託後も、本所・支所の連携体制が、十分な効果を発揮するよう、区は適切に関与します。合わせて、高齢者相談センターの業務が、適切、公正かつ中立に運営されるよう、地域包括支援センター運営協議会が執行状況を評価・点検し、業務の改革改善に結びつけていきます。

一方、依然として、医療・介護分野における人材不足が続いています。支所の中には、保健師（看護師）の確保に苦慮しているとの声があります。練馬区介護人材・研修センターと連携して、必要な人材の確保に取り組みます。

#### 《主な取組事業》

- 事業 新規 （仮称）医療・介護連携推進員の配置
- 事業 新規 （仮称）認知症地域支援推進員の配置
- 事業 新規 （仮称）生活支援コーディネーターの配置
- 事業 高齢者相談センターにおける相談対応
- 事業 高齢者相談センター支所職員の確保

### 2 高齢者相談センターの対応力の強化

高齢者相談支援センターの相談支援業務を効果的に行うため、主任ケアマネジャーの増員を図るとともに、高齢者相談センター職員の資質の向上に役立つ研修を行います。

また、高齢者相談センター支所単位で地域ケア個別会議を開催し、高齢者相談センターの主任ケアマネジャーや保健師等と、地域のケアマネジャー等との連携を図ります。

さらに、本所単位で地域ケア圏域会議、区単位で地域ケア推進会議を開催し、地域課題の発見・把握を行い、課題の解決に向けた保健・福祉・医療サービスやボランティア活動、インフォーマルサービス等の様々な社会的資源が有機的に連携することができる環境を整備します。

#### 《主な取組事業》

- 事業 高齢者相談センター職員向け研修
- 事業 新規 地域ケア個別会議の開催
- 事業 新規 地域ケア圏域会議の開催
- 事業 新規 地域ケア推進会議の開催

### 3 高齢者虐待対応の強化

高齢者虐待への対応は、発見から対応まで、一貫した継続的な対応が望ましいとされています。このため、高齢者相談センター業務の委託後も、高齢者相談センターと密接な連携を図り、立入調査や施設への入所措置等の行政専管事項については、区職員が対応します。

また、虐待が疑われる場合も含めて虐待に関する情報は、地域のケアマネジャーから提供されることが最も多いため、地域ケア個別会議などを通じて、高齢者相談センター支所と地域の介護事業者等との連携を強化します。

虐待という言葉には強い印象があるため、地域の方が、虐待が疑われる事象について、高齢者相談センターへの通報を躊躇する場合があります。虐待対応が、虐待者・被虐待者の両者の支援を行うものであることについて、様々な広報媒体を活用して周知、啓発を行います。

介護施設職員による虐待を防ぐために、介護施設を対象に、虐待に当たる行為の周知と、職員に求められる職業倫理や知識、技術等についての指導を徹底します。

また、虐待情報を受けた本所や支所が確実な対応が取れるように、職員の資質の向上を図るとともに、本所と支所の連携を深めた虐待対応マニュアルの確実な執行に努めます。

#### 《主な取組事業》

事業 高齢者相談センターおよび区職員による虐待対応

事業 **新規** 見守りリーフレットの配布等の普及啓発事業

### 4 医療と介護の連携の推進

在宅療養を必要とする高齢者の生活を支援するため、新たに、本所に医療・介護連携推進員を配置します。医療・介護連携推進員は、練馬区医師会の医療連携センター等を通じて、地域の医療・福祉情報を把握し、退院後の在宅療養や看取りに関する相談等に応じます。また、支所の在宅療養に関する相談力が高まるよう指導・助言等を行います。

#### 《主な取組事業》

事業 **新規** (仮称) 医療・介護連携推進員の配置

事業 **新規** 機能強化型在宅療養相談窓口の運営